



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X.X. IR AB SEB BANKO GINČO NAGRINĖJIMO**

2026-10-12 Nr. 429-414
Vilnius

Lietuvos bankas gavo prašymą išnagrinėti vartojimo ginčą, kurio šalys yra X.X. (toliau – pareiškėja) ir bankas AB SEB (toliau – bankas).

Sprendimo santrauka¹

Ginčas kilo dėl pareiškėjos reikalavimo įpareigoti banką grąžinti 9 873,00 Eur, nurašytus iš jos sąskaitos po to, kai tretieji asmenys, pasinaudoję pareiškėjos personalizuotais saugumo duomenimis, atliko neautorizuotą mokėjimo operaciją. Nustatyta, kad mokėjimas buvo autorizuotas suvedus pačios pareiškėjos mobiliojo parašo SPIN1 ir SPIN2 kodus, o pareiškėjos veiksmai, suvedant asmeninius bei prisijungimo duomenis sukčių atsiųstoje nuorodoje parduodant prekę, vertintini kaip didelis neatsargumas. Atsižvelgiant į tai, nėra teisinio pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimą, todėl jis atmetamas.

N u s t a t y t a:

Esminės faktinės kilusio ginčo aplinkybės

2026 m. vasario 9 d. iš pareiškėjos banko sąskaitos buvo įvykdyta mokėjimo operacija (toliau – ginčijama mokėjimo operacija), kurios metu 9 873,00 Eur buvo pervesti į lėšų gavėjos Katerinos Kybusovos (Katerina Kybusova) (toliau – gavėja) mokėjimo paslaugų teikėjo „MyFin EAD“ sąskaitą.

Ginčijama mokėjimo operacija buvo atlikta po to, kai pareiškėja internete siūlė įsigyti prekę, o su ja susisiekęs pirkėju prisistatęs trečiasis asmuo atsiuntė el. laišką su aktyvia nuoroda, imituojančia siuntų bendrovės „Omniva“ tinklalapį. Pareiškėjai paspaudus nuorodą, atsiradė suklustotas interneto banko puslapis, kuriame buvo prašoma suvesti interneto banko atpažinimo kodą, asmens kodą bei mobiliojo parašo SPIN1 kodą. Pareiškėjai suvedus šiuos duomenis, tretieji asmenys prisijungė prie pareiškėjos interneto banko paskyros ir inicijavo 9 873,00 Eur ginčijamą mokėjimo operaciją, ši buvo patvirtinta suvedus pareiškėjos mobiliojo parašo SPIN2 kodą.

Pareiškėja 2026 m. vasario 9 d. 19 val. 14 min. susisiekė su banku telefonu ir pranešė apie sukčiavimą. Banko darbuotojas nedelsdamas užblokavo pareiškėjos interneto banko paskyrą bei mokėjimo kortelę ir kreipėsi į lėšų gavėjos mokėjimo paslaugų teikėją dėl lėšų grąžinimo. Ginčijama mokėjimo operacija buvo įvykdyta kaip momentinis mokėjimas, todėl lėšos gavėjos sąskaitą pasiekė nedelsiant. Atsakymo iš lėšų gavėjos mokėjimo paslaugų teikėjo dėl lėšų grąžinimo gauta nebuvo. Pareiškėja taip pat apie įvykį pranešė policijai.

Ginčo reikalavimai

Pareiškėja prašo išsiaiškinti, ar bankas užtikrino reikiamas saugumo priemones atliekant ginčijamą mokėjimo operaciją, ir įpareigoti banką grąžinti į jos sąskaitą 9 873,00 Eur.

Ginčo šalių pateikti paaiškinimai

Pareiškėja nurodo, kad pati ginčijamos mokėjimo operacijos neinicijavo, o gavėjos nepažįsta. Ji paaiškino, kad portale *skelbiu.lt* paskelbusi informaciją apie parduodamą prekę, į savo el. paštą gavo nuorodą, ją paspaudusi siekė patvirtinti kurjeriui prekės paėmimo adresą.

¹ Santraukoje pateikiami tik trumpi nagrinėto vartojimo ginčo apibendrinimai. Norint suprasti ir (ar) įvertinti sprendime aptariamą aplinkybę, sprendimo dėl šio ginčo esmės pagrindus ir motyvus, būtina tinkamai susipažinti su viso sprendimo turiniu.

Atidarytame suklastotame „Omniva“ tinklapyje jos buvo paprašyta atlikti autentifikavimą suvedant banko atpažinimo kodą, asmens kodą ir SPIN1 kodą. Pareiškėja pabrėžia, kad tokių duomenų paprastai prašoma suvesti jungiantis prie kitų teisėtų paslaugų teikėjų sistemų (pavyzdžiui, Registrų centro, „Ignitis“, „Telia“ ir kt.). Suvedus SPIN1 kodą, telefono ekrane jokia informacija apie pavedimą ar jo sumą nebuvo rodoma. Pareiškėja teigia, kad maždaug po 5 sekundžių atsidarė kitas langas, kuriame jau buvo suformuotas pavedimas, atitinkantis sąskaitos likutį (apie 3 423,00 Eur), ir jos buvo prašoma įvesti SPIN2 kodą. Pareiškėja tvirtina šio vėlesnio mokėjimo nurodymo SPIN2 kodu neautorizavusi, ji nedelsdama uždarė tinklalapį, iš kito įrenginio prisijungė prie banko svetainės ir pastebėjo jau įvykdytą 9 873,00 Eur vagystę.

Pareiškėja mano, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo įvykdyta netinkamai, neužtikrinus pakankamo mokėjimo operacijos saugumo bei pažeidžiant stipraus kliento autentifikavimo reikalavimus, todėl bankas privalo grąžinti lėšas.

Atsiliepime į pareiškėjos kreipimąsi bankas nurodo nesutinkąs su pareiškėjos reikalavimu ir prašo jį atmesti. Bankas paaiškino, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo inicijuota ir patvirtinta teisėtai, panaudojant tik pareiškėjai žinomus unikalius duomenis bei jos naudojamą mobilųjį parašą (SPIN1 ir SPIN2 kodus). Banko sistemų žurnale užfiksuota, kad, pareiškėjai ginčijamą mokėjimo operaciją tvirtinant SPIN2 kodu, jos mobiliajame telefone buvo rodoma informacija apie atliekamą operaciją: „9 873,00 Eur i sąskaita ***4808“. Bankas pabrėžia, kad jo sistemos veikė saugiai, o ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymą lėmė pačios pareiškėjos itin neatsargūs veiksmai – konfidencialių duomenų suvedimas suklastotoje svetainėje parduodant prekę, neatsižvelgiant į tai, kad ji prekę pardavė, o ne pirko, todėl jokio poreikio suvesti prisijungimo duomenis ar SPIN kodus nebuvo.

Bankas teigia ir tai, kad rūpindamasis lėšų saugumu, periodiškai informuoja savo klientus, įskaitant ir pareiškėją, apie dažniausiai pasitaikančias sukčiavimo atakas bei primena, kokios yra saugaus naudojimosi banko teikiamomis el. paslaugomis rekomendacijos.

K o n s t a t u o j a m a:

Vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 44 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuotų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms, susijusioms su Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimu Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimu, nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Teisinis vertinimas

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, mokėjimo operacijų autorizavimą ir vykdymą, mokėjimo paslaugų vartotojų ir mokėjimo paslaugų teikėjų teises ir pareigas, susijusias su mokėjimo paslaugomis, kai mokėjimo paslaugų teikimas yra verslas, reglamentuoja Mokėjimų įstatymas.

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Jeigu mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota (Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 2 dalis).

Byloje nėra ginčo dėl to, kad ginčijamai mokėjimo operacijai atlikti buvo panaudota pareiškėjai priskirta mobiliojo parašo priemonė, o banko sistemų žurnale užfiksuota, kad operacija buvo patvirtinta įvedus SPIN2 kodą.

Vis dėlto pareiškėja nuosekliai nurodo, kad SPIN2 kodo ginčijamai mokėjimo operacijai patvirtinti ji nevedė. Pareiškėjos teigimu, suvedus SPIN1 kodą suklastotoje interneto svetainėje, jai nebuvo pateikta informacija apie mokėjimo operaciją ar jos sumą, o vėliau, ekrane atsivėrus langui su suformuotu pavedimu, pareiškėja jo nepatvirtino ir uždarė interneto naršyklės langą. Taigi, pareiškėja ginčija ne tik savo valią atlikti mokėjimo operaciją, bet ir patį SPIN2 kodo panaudojimą jai patvirtinti faktą.

Lietuvos banko vertinimu, vien aplinkybė, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo patvirtinta pareiškėjai priskirtos personalizuotos saugumo priemonės duomenimis, savaime nepatvirtina, kad pareiškėja ją autorizavo. Sprendžiant dėl mokėjimo operacijos autorizavimo, turi būti įvertinta, ar banko pateikti duomenys patvirtina, kad pareiškėja davė sutikimą įvykdyti būtent ginčijamą 9 873 Eur mokėjimo operaciją.

Nagrinėjamu atveju banko sistemų žurnalo duomenys rodo, kad pareiškėjai prieš operacijos tvirtinimą buvo pateikta informacija apie jos sumą ir lėšų gavėjo sąskaitą. Tačiau šie duomenys savaime neleidžia paneigti pareiškėjos paaiškinimo, kad ji SPIN2 kodo nevedė ir mokėjimo operacijos nepatvirtino.

Atsižvelgiant į tai, Lietuvos banko vertinimu, nėra pakankama konstatuoti, kad pareiškėja išreiškė valią įvykdyti būtent ginčijamą 9 873 Eur mokėjimo operaciją, todėl Lietuvos bankas daro išvadą, kad ginčijama mokėjimo operacija laikytina neautorizuota.

*Siekdamas išspręsti tarp šalių kilusį ginčą ir įvertinti pareiškėjos bankui keliamo reikalavimo pagrįstumą, Lietuvos bankas vertins, ar bankas: 1) **atsisakydamas grąžinti pareiškėjai ginčijamos mokėjimo operacijos lėšas, pagrįstai rėmėsi Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalimi; 2) užtikrino lėšų pareiškėjos banko sąskaitoje saugumą.***

1. Dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos pasekmių ir pareiškėjos teisės į ginčijamos mokėjimo operacijos sumos grąžinimą.

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojai tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė veikdamas nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų.

Taip pat svarbu pažymėti, kad Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra konstatavęs, kad įstatyme nustatyta tokia mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybės už neautorizuotą mokėjimą sistema, pagal kurią mokėtojas turi teisę į neautorizuotos operacijos sumos sugrąžinimą, o mokėtojo paslaugos teikėjas turi pareigą ją sugrąžinti, išskyrus atvejus, jei nustatoma, kad: 1) mokėtojas veikia nesąžiningai; 2) mokėtojas tyčia ar dėl didelio neatsargumo pažeidžia vieną ar kelias Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatytas mokėtojo pareigas, susijusias su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis. Nurodyta mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybės už neautorizuotą mokėjimą sistema reiškia griežtąją mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybę už atliktas neautorizuotas mokėjimo operacijas, t. y. atsakomybę be kaltės. Kita vertus, mokėtojo paslaugų teikėjo atsakomybė be kaltės neeliminuoja paties mokėtojo pareigos elgtis rūpestingai ir atsakingai. Todėl tuo atveju, jei mokėtojas elgiasi nesąžiningai ar tyčia ar dėl didelio neatsargumo pažeidžia įstatyme jam nustatytas pareigas, paslaugos teikėjas yra atleidžiamas nuo atsakomybės. Ne bet kokių mokėtojo pareigų nevykdymas yra pagrindas atleisti mokėtojo paslaugos teikėją nuo atsakomybės, o būtent Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatytų mokėtojo pareigų, kurios susijusios su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis, be to, paprastas mokėtojo neatsargumas nėra laikomas mokėtojo paslaugos teikėjo atleidimo nuo atsakomybės sąlyga².

Duomenų, kad nagrinėjamu atveju pareiškėja galėjo veikti nesąžiningai arba tyčia, nėra, todėl galimas mokėtojo sukčiavimas, kaip pagrindas atleisti mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėją nuo pareigos atlyginti mokėtojui nuostolius dėl neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo, šiame sprendime atskirai nebus plačiau analizuojamas.

Taigi, sprendžiant, ar banko atsisakymas grąžinti pareiškėjai ginčijamos mokėjimo operacijos sumą laikytinas pagrįstu, būtina įvertinti, ar pareiškėjos elgesys, atskleidžiant tretiesiems asmenims personalizuotus saugumo duomenis, vertintinas kaip didelis neatsargumas, dėl kurio su mokėjimo operacijų įvykdymu atsiradę nuostoliai, kaip nustatyta Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje, tektų pačiai pareiškėjai.

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra išaiškinęs, kad didelis neatsargumas pasireiškia neprotingu arba išskirtiniu rūpestingumo nebuvimu, kai asmuo nėra tiek rūpestingas, kiek akivaizdžiai būtina esamomis aplinkybėmis³. Didelis mokėtojo neatsargumas gali būti konstatuojamas tik tuomet, jei mokėtojas elgėsi labai nerūpestingai. Kad mokėtojas elgėsi labai nerūpestingai, turi įrodyti mokėjimo paslaugų teikėjas, pateikdamas konkrečius tokį elgesį

² Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 44 punktas.

³ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2017 m. balandžio 13 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-180-378/2017.

pagrindžiančius įrodymus. Ši įrodinėjimo našta negali būti perkelta mokėtojui⁴.

Dėl mokėtojo neatsargumo laipsnio vertinimo, pagrindinių jo kriterijų ir glaudaus ryšio su ginčo byloje nustatytų individualių specifinių aplinkybių visuma Lietuvos bankas yra ne kartą plačiau pasisakęs savo ginčų nagrinėjimo praktikoje⁵, todėl šiame sprendime bus pasisakoma tik šiai konkrečiai ginčo bylai aktualiais aspektais.

Neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo atveju didelis neatsargumas yra sietinas su vienos ar kelių Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje mokėtojui nustatytų pareigų, susijusių su mokėjimo priemone ir personalizuotais saugumo duomenimis, nevykdymu. Kaip yra konstatavęs Lietuvos Aukščiausiasis Teismas, neautorizuotos mokėjimo operacijos atveju mokėjimo paslaugų teikėjas turi įrodyti ne tik tai, kad mokėtojas pažeidė vieną ar kelias Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje nustatytas mokėtojo pareigas, susijusias su mokėjimo priemonėmis ir personalizuotais saugumo duomenimis, bet ir kad tai padarė dėl didelio neatsargumo⁶.

Mokėjimų įstatymo 34 straipsnis nustato mokėtojo pareigą naudotis jam išduota mokėjimo priemone (nagrinėjamu atveju – mokėjimo kortele) pagal jos išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, o sužinojus apie jos praradimą, vagystę arba neteisėtą pasisavinimą ar neautorizuotą jos naudojimą, nedelsiant apie tai pranešti mokėjimo paslaugų teikėjui arba jo nurodytam subjektui (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 1 dalis), taip pat pareigą, gavus mokėjimo priemonę, imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 2 dalis).

Bankas mano, kad nuostolius dėl ginčijamos mokėjimo operacijos pareiškėja patyrė dėl savo didelio neatsargumo, t. y. atskleisdama tretiesiems asmenims savo banko atpažinimo kodą, asmens kodą bei suveddama tik jai žinomus mobiliojo parašo sPIN1 ir sPIN2 kodus ir taip suteikdama leidimą pareiškėjos vardu tretiesiems asmenims inicijuoti ginčijamą mokėjimo operaciją, kurią patvirtino pati pareiškėja.

Banko sprendimas nekompensuoti pareiškėjos nuostolių dėl neautorizuotos ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymo galėtų būti vertinamas kaip pagrįstas tik tada, jeigu būtų įrodyta, kad pareiškėja, atskleisdama tam tikrus personalizuotus savo mokėjimo priemonių saugumo duomenis, leido inicijuoti, patvirtino ginčijamą mokėjimo operaciją, t. y. elgėsi itin aplaidžiai – buvo labai neatsargi.

Lietuvos bankas, siekdamas nustatyti, ar pareiškėjos elgesys šiuo atveju gali būti laikomas kaip labai neatsargus, vertino pareiškėjos elgesį pasitikint platformoje *skelbiu.lt* gautame pranešime nurodyta informacija ir spaudžiant joje pateiktą nuorodą, suvedant savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis suklustotame *Omniva* interneto puslapyje bei patvirtinant atliekamus veiksmus naudojama atpažinties priemone – suvedant mobiliojo parašo sPIN1 ir sPIN2 kodus, taip pat banko veiksmus, kurių jis prevenciškai ėmėsi ir imasi tam, kad supažindintų pareiškėją su sukčiavimo elektroninėje erdvėje rizikomis bei tapatybės patvirtinimo priemonės saugaus naudojimo, jos personalizuotų saugumo žymenų suvedimo ir atskleidimo reikšme bei teisinėmis pasekmėmis.

Vertinant pačios pareiškėjos elgesį, svarbu nustatyti, kaip pareiškėja, kaip mokėjimo paslaugų vartotoja, buvo įtikinta atskleisti savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugos duomenis, įgalinusius trečiuosius asmenis inicijuoti ginčijamą mokėjimo operaciją.

Lietuvos bankas, įvertinęs pareiškėjos kreipimesi ir banko atsiliepime nurodytas aplinkybes bei kartu su kreipimusi ir atsiliepimu pateiktus duomenis, nustatė, kad prieš ginčijamos mokėjimo operacijos įvykdymą pareiškėja platformoje *skelbiu.lt* gavo tariamo pirkėjo siųstą pranešimą, kad šis ketina įsigyti pareiškėjos parduodamą prekę. Pareiškėja trečiųjų asmenų nurodymus vykdė, turėdama tikslą patvirtinti kurjeriui prekės paėmimo adresą.

Kaip jau buvo minėta pirmiau, Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje reglamentuojama viena iš mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigų – naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas.

Banko mokėjimo paslaugų teikimo taisyklių (toliau – Taisyklės) 1 priedo 10 skyriaus 10.1 papunktyje nurodyta, kad banko suteiktą mokėjimo priemonę (šiuo atveju – interneto banką) ir su ja susijusius personalizuotus saugumo duomenis mokėtojas privalo saugoti ir imtis visų reikiamų veiksmų, kad personalizuoti saugumo duomenys nebūtų atskleisti jokiems kitiems asmenims. Taisyklių 11 skyriuje aiškiai įvardinta sPIN kodų suvedimo reikšmė mokėjimo operacijų

⁴ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 82 punktas.

⁵ Pavyzdžiui, ginčo bylos Nr. [2022-02496](#).

⁶ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2023 m. rugsėjo 12 d. nutartis civilinėje byloje Nr. e3K-3-182-1075/2023, 78 punktas.

vykdymo procese ir jų panaudojimo galimos pasekmės klientui.

Taigi, pirmiau aptartos sutarties (ją sudarančių dokumentų) nuostatos aiškiai nustato, kad už mokėjimo ir tapatybės patvirtinimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumą yra atsakingas mokėtojas, šiuo atveju – pareiškėja, ji privalo užtikrinti, kad minėti duomenys netaptų žinomi tretiesiems asmenims. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėjos elgesys būtų laikomas kaip atitinkantis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, jei būtų nustatyta, kad pareiškėja ėmėsi pakankamų veiksmų (arba priešingai – nustačius, kad nuo tam tikrų veiksmų susilaikė) tam, kad jai banko išduotų mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų, įgalinančių inicijuoti ir tvirtinti mokėjimus, konfidencialumas būtų tinkamai užtikrintas, o jai banko išduota mokėjimo priemonė būtų naudojama šalių sutartinius santykius reglamentuojančių dokumentų nustatyta tvarka bei sąlygomis.

Vertinant, ar pareiškėjos elgesys, kai ji paspaudė trečiųjų asmenų jai pateiktą aktyvią nuorodą, pateko į neva *Omniva* interneto puslapį ir, siekdama patvirtinti kurjeriui prekės paėmimo adresą, suvedė savo banko atpažinimo kodą bei asmens kodą, gali būti vertinamas kaip labai neatsargus, t. y. toks elgesys, dėl kurio mokėjimo priemonės turėtojo veiksmai iš esmės skiriasi nuo atsargaus elgesio reikalavimų, pažymėtina, kad įprastai vien tik sukčių atsiųstos aktyvios nuorodos paspaudimas nėra laikomas itin neatsargiu mokėtojo elgesiu, nes dažnai sukčių suklastotos aktyvios nuorodos vizualiai būna gana panašios į tikrąsias interneto svetaines ir vartotojui, neturinčiam specialiųjų žinių, gali būti sudėtinga įvertinti atsiųstos nuorodos tikrumą. Lietuvos banko vertinimu, pareiškėja pagrįstai vien tik paspaudusi aktyvią nuorodą galėjo nepastebėti, kad pateko į suklastotą *Omniva* interneto svetainę.

Vertinant, ar pareiškėjos elgesys, kai, patekusi į suklastotą *Omniva* interneto svetainę, norėdama patvirtinti kurjeriui prekės paėmimo adresą, ji suvedė savo banko atpažinimo kodą bei savo mobiliojo parašo sPIN1 bei sPIN2 kodus, gali būti vertinamas kaip labai neatsargus, t. y. toks elgesys, dėl kurio mokėjimo priemonės turėtojo veiksmai iš esmės skiriasi nuo atsargaus elgesio reikalavimų, pažymėtina, kad pareiškėja neturėjo tikslo iš savo sąskaitos panaudojant savo mokėjimo priemonės duomenis įvykdyti ginčijamą mokėjimo operaciją. Būtent siekdama patvirtinti kurjeriui prekės paėmimo adresą pareiškėja suvedė savo personalizuotus saugos duomenis ir pavertino lėšų įskaitymą į banko sąskaitą. Taigi, tam, kad pareiškėja patvirtintų prekės paėmimo adresą, jos buvo prašoma suvesti personalizuotus duomenis, kurie įprastai suvedami norint prisijungti prie interneto banko, inicijuoti ir patvirtinti mokėjimo operaciją iš banko sąskaitos.

Banko duomenimis, prieš pareiškėjai suvedant mobiliojo parašo sPIN2 kodą, ekrane buvo rodoma informacija apie tvirtinamą operaciją: „9 873,00 Eur į sąskaitą ***4808“. Nors pareiškėja teigė nevedusi mobiliojo parašo sPIN2 kodo ir nemačiusi jokios su tvirtinama mokėjimo operacija susijusios informacijos, banko pateikti duomenys patvirtina, kad ginčijama mokėjimo operacija buvo patvirtinta mobiliojo parašo sPIN2 kodu ir kad buvo rodoma su ginčijama mokėjimo operacija susijusi informacija – suma ir gavėjo duomenys.

Pareiškėjai faktas, kad, norėdama patvirtinti kurjeriui prekės paėmimo adresą, ji turėjo suvesti duomenis, kurie iš esmės yra reikalingi atlikti kitą veiksmą – patvirtinti lėšų iš banko sąskaitos nurašymą, nesukėlė įtarimų. Lietuvos banko vertinimu, pareiškėja turėjo galimybę kritiškai įvertinti savo veiksmų su mokėjimo priemone riziką ir galimas pasekmes ir turėjo galimybę susilaikyti nuo tolimesnių veiksmų, tačiau nuo jų nesusilaikė, priešingai, vykdė trečiųjų asmenų nurodymus ir suvedė savo mobiliojo parašo sPIN1 ir sPIN2 kodus.

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, Lietuvos banko nuomone, galima daryti išvadą, kad, jeigu pareiškėja būtų buvusi pakankamai kritiška savo su mokėjimo priemone atliekamų veiksmų atžvilgiu ir būtų susilaikiusi nuo veiksmų su savo mokėjimo priemone, ji būtų galėjusi išvengti neautorizuotos mokėjimo operacijos iš savo sąskaitos įvykdymo. Pareiškėja turėjo galimybę suprasti, kad jos prašoma atlikti veiksmus, kurių nėra įprastai prašoma atlikti norint patvirtinti kurjeriui prekės paėmimo adresą, o priešingai – yra prašoma atlikti veiksmus, kurie įprastai yra atliekami norint įvykdyti mokėjimo operacijas iš banko sąskaitos. Lietuvos banko vertinimu, toks pareiškėjos elgesys gali būti pripažintas kaip elgesys, iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, tai galiausiai ir lėmė, kad pareiškėja prarado savo mokėjimo priemonę, o tretieji asmenys įgijo galimybę pareiškėjos vardu inicijuoti ginčijamą mokėjimo operaciją.

Įvertinus ginčo byloje turimus duomenis bei ginčo šalių paaiškinimus apie mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybes, galima teigti, kad pareiškėja mokėjimo priemone naudojosi

nesilaikydama mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančių sąlygų ir neįvykdė Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje reglamentuojamų mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigų.

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad mokėtojai tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė veikdamas nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų.

Įvertinus pirmiau išdėstytą informaciją, konstatuotina, kad yra pagrindas pareiškėjai taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, todėl šiuo pagrindu pareiškėjos reikalavimas bankui grąžinti neautorizuotos ginčijamos mokėjimo operacijos lėšų sumą yra nepagrįstas ir atmestinas.

2. *Dėl banke laikomų pareiškėjos lėšų saugumo*

Kaip minėta, nagrinėdamas ginčus Lietuvos bankas neatlieka patikrinimų tam, kad nustatytų, ar nebuvo pažeisti finansų įstaigų veiklai keliami teisės aktų reikalavimai. Lietuvos bankas remiasi ginčo šalių pateiktais konkrečiais įrodymais, kurių pagrindu priima sprendimą.

Vien tik pareiškėjos teiginiai, kad banko taikytos klientų lėšų apsaugos priemonės buvo nepakankamos ir (ar) neatitinkančios teisės aktų reikalavimų ir būtent tai galėjo nulemti, kad pareiškėja dėl mokėjimo operacijos įvykdymo patyrė nuostolių, nėra pagrindas vertinti, kad bankas įvykdydamas mokėjimo operaciją pažeidė jo veiklą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus.

Duomenų, kad bankas būtų neįvykdęs ar netinkamai vykdęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus ir (ar) nesiėmęs priemonių užtikrinti savo klientų, įskaitant pareiškėjos, banke laikomų lėšų saugumo, nagrinėjant ginčą nenustatyta.

Išvada

Nenustačius pagrindo tenkinti pareiškėjos reikalavimo bankui dėl ginčijamos mokėjimo operacijos sumos grąžinimo (atlyginimo), pareiškėjos reikalavimas atmestinas.

Šiame sprendime dėl esminių šalių išdėstytų argumentų ir nurodytų aplinkybių pasisakyta. Kiti šalių argumentai ir (arba) nurodytos aplinkybės neturi esminės reikšmės Lietuvos banko sprendimo teisėtumui ir pagrįstumui, todėl dėl jų Lietuvos bankas plačiau nepasisako. Lietuvos banko pareiga priimti motyvuotą sprendimą neturėtų būti suprantama kaip reikalavimas detalai atsakyti į kiekvieną šalių argumentą ir (ar) teiginį⁷.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ 2 punktu ir šiuo nutarimu patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 59.3 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

Atmesti pareiškėjos X.X. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl tapataus ginčo dalyko kreiptis į teismą įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio Lietuvos banko sprendimo apskundimu. Ginčo šalys turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui, prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius

Arūnas Raišutis

⁷ Lietuvos Aukščiausiojo Teismo 2010 m. spalio 5 d. nutartis, priimta civilinėje byloje Nr. 3K-3-382/2010; 2010 m. gruodžio 20 d. nutartis civilinėje byloje Nr. 3K-3-536/2010 ir kt.